百会 CRM 产品手册

全球领先、按需定制、物超所值的CRM系统

北京百会纵横科技有限公司

2011年7月

目　录

1　公司介绍 1

1.1　关于百会 1

1.2　关于ZOHO 1

2　百会CRM介绍 1

3　百会CRM优势 2

4　百会CRM功能介绍 3

4.1　销售自动化 3

4.2　营销自动化 8

4.3　客户服务与支持 12

4.4　进销存管理 13

4.5　CRM分析 17

4.6　基于角色的权限管理 19

4.7　工作流管理 21

4.8　百会CRM集成EMAIL功能 23

4.9　WEB表单 23

4.10　用于第三方集成的API接口 25

4.11　手机WEB应用 25

5　行业解决方案 26

6　百会金牌用好服务 28

7　百会客户 31

8　联系我们 32

1 公司介绍

1.1 关于百会

百会是中国最大的企业在线应用提供商，目前是中国产品种类最丰富、功能最全面的一站式在线办公平台。百会全线产品均来自于全球最大的在线软件供应商 ZOHO，通过对 ZOHO 旗下在线应用的本地化部署和运营，百会向中国用户提供与世界领先品质保持同步的企业一站式在线管理解决方案。

百会是中小企业用户的办公门户，提供一站式的在线办公应用，包括在线 Office、企业邮箱、客户关系管理（CRM）、项目管理（PM）和个性化应用定制平台（Creator）等。百会是企业的低成本信息化专家，可以成为企业的外部 IT 部门，专注于为企业节省成本，提高效率，增加营收。

百会旗下二十余款各种功能的产品，构建出“只需给员工一个百会账号，就能实现企业全面信息化”的一站式平台。

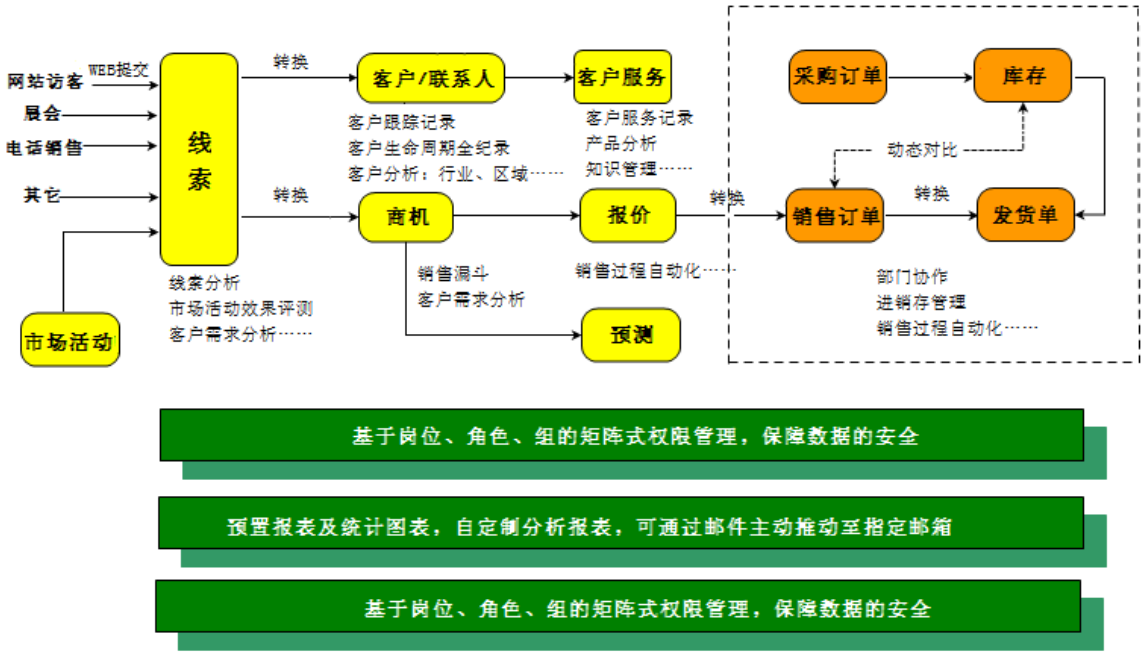
1.2 关于 ZOHO

ZOHO Corp 是全球第一大在线软件商，成立于 1996 年，总部位于美国硅谷，主要研发基地位于印度，此外在加拿大、英国、法国、日本都设有分公司，拥有 1000 余名员工。ZOHO 为世界大中小型企业提供包括客户关系管理软件、项目管理软件、企业办公套件等二十余款 SaaS 软件，其技术领先性与服务的前瞻性都站在了 SaaS 领域的领先位置。包括 Facebook、GE、Swisscom、Vodafone 等世界 500 强公司在内的万余家企业选择了 ZOHO 的服务。

2 百会 CRM 介绍

百会 CRM 是百会产品线中一款重量级的产品，百会产品在全球有超过 15000 家企业付费用户，其中 80%付费用户使用了百会 CRM 产品。

百会 CRM 以“客户管理”为主线，以“销售过程管理”为核心，结合市场活动、客户服务、采购、报价、销售、发货管理等与“客户管理”紧密关联的模块，为中小企业搭建企业统一的运营管理平台，通过建立规范统一的业务处理机制帮助企业解决在销售前后面临的诸多困难。企业可以通过这一平台加强对销售团队的管理，提高团队的执行力和企业运营水平，以达到客户价值最大化，为企业创造更多的利润收益。



百会 CRM 除了本身具有强大的定制功能之外，目前集成了百会项目、百会格格、百会会议、百会企业邮箱、e-mail、Microsoft Outlook 插件、Microsoft Office 插件、Google 地图等多款自有和其他卓越的软件提供商的主流产品，为企业客户提供了更加优质的服务。

3 百会 CRM 优势

1 **物超所值的 CRM**

我们不仅提供一个强大的 CRM 解决方案，而且提供极具优势的性价比。

2 **集成邮箱服务**

再也不用担心重要客户的联系记录丢失，集成邮箱服务的百会 CRM 让客户所有的往来邮件都一览无余。

3 **贴身服务**

围绕您的业务需求，百会专业的实施服务团队将与您一起完成业务评估，并帮助企业实现自己的业务蓝图。

4 **轻松定制**

我们充分理解您的个性化定制要求，通过简单可视化的拖拽即可满足您的业务定制需要。

5 **不仅仅是 CRM**

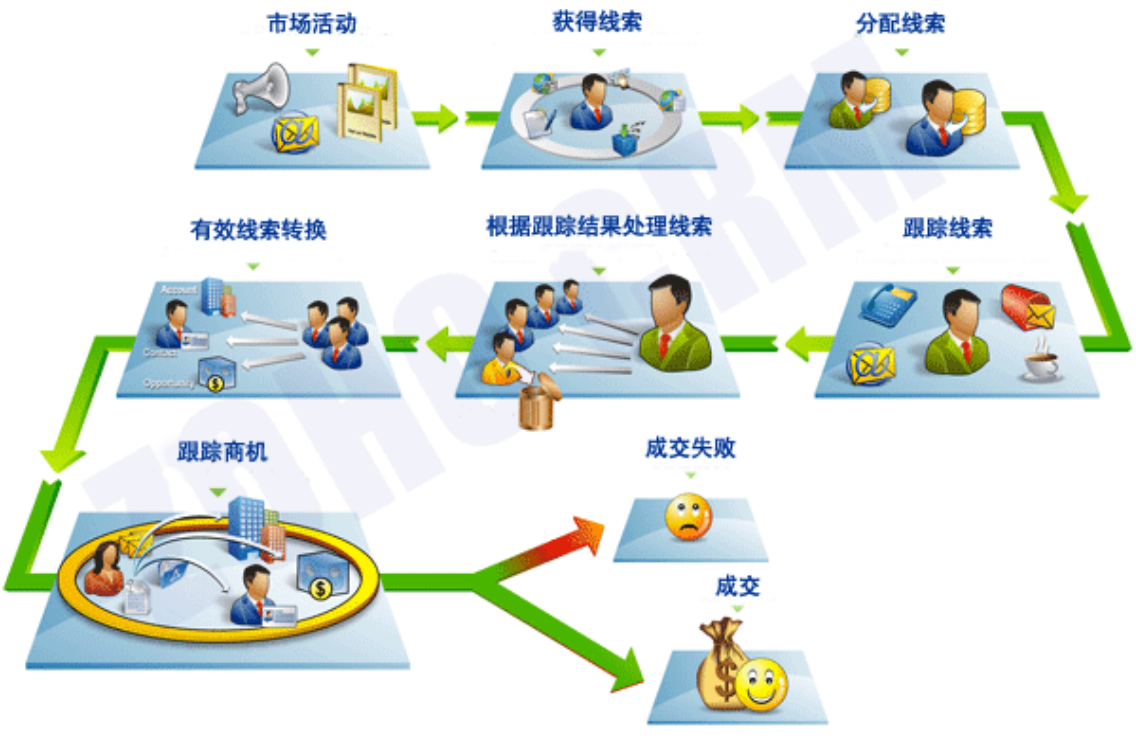
当您拥有了一个百会 CRM 账户，意味着您同时拥有从在线文档管理，网络会议到项目管理多款产品。

4 百会 CRM 功能介绍

4.1 销售自动化

百会 CRM 为销售人员、管理人员提供先进的营销管理自动化工具，例如，销售线索获取与甄别、销售管道（漏斗）分析、销售阶段与可能性分析、竞争对手分析、实时预测、订单管理、报表及统计图表以及其他功能。这些功能让企业完全专注于客户生命周期（线索获取—甄别—转换—保留—提高忠诚度），而不是仅仅关注于销售过程、增加收入。

百会 CRM 提供销售自动化模块，帮助您准确地跟踪所有的商业机会，从而获得更多的成交机会，并能在最短的时间内达成。此外，您还可以找出销售过程中存在的瓶颈，从而有效地利用现有的客户数据，为交叉销售及二次销售寻找更多的机会。



线索管理

- 线索管理自动化，并可促进阶段转换（线索获取—线索甄别—线索转换—销售机会）
- 通过 Web 提交线索表单直接从网站上捕获线索信息，并通过百会 CRM 进行有效管理
- 支持从外部资源导入线索信息，如在线下载、贸易展会、研讨会、直接邮件以及其他活动方式
- 设定线索分配规则，从而可以自动分配线索信息给相应的销售人员
- 获取的线索信息满足相应条件即可将线索推进到下一个阶段；一旦线索满足预期的条件，单击鼠标便可转换为商机、客户与联系人
- 根据每个组织的不同销售过程定制不同的线索管理流程
- 导出线索数据到电子表格以做进一步的数据分析

商机跟踪

- 在销售周期中一对一地跟踪所有商机
- 可从其他的商业软件/CRM 软件中导入商机数据
- 整合商机与客户、联系人、活动以及其他模块，更好的管理商机及销售过程
- 通过精确管理销售过程提高商机成单率
- 分析销售阶段以及获得订单的可能性
- 利用直观的销售漏斗图方便分析销售管道并消除销售周期中的任何瓶颈
- 重大交易提醒：当一个大单交易关闭或将要完成时提醒组织中的相关人员
- 通过工作流规则的建立缩短销售周期
- 从潜在商机中生成报价单、销售订单以及发货单
- 导出商机到电子表格软件，分析销售管道并能迅速的辨别是否存在潜在销售机会

客户管理

- 可跟踪所有客户以及相关的联系人、商业机会、服务支持以及其他信息
- 对客户与其下属公司或其他部门指定父—子关系
- 跟踪客户的购买历史并分析今后二次销售和交叉销售的机会
- 通过客户和联系人寻找潜在销售机会从而推动产品或服务的销售
- 导出客户详细信息到电子表格，分析客户的购买模式并建立长期合作关系

联系人管理

- 可跟踪所有联系人以及相关的商机、服务支持、活动和其他信息
- 从外部 CRM 资源和其他业务应用导入联系人
- 建立联系人分配规则从而自动分配联系人到组织中对应的销售人员。

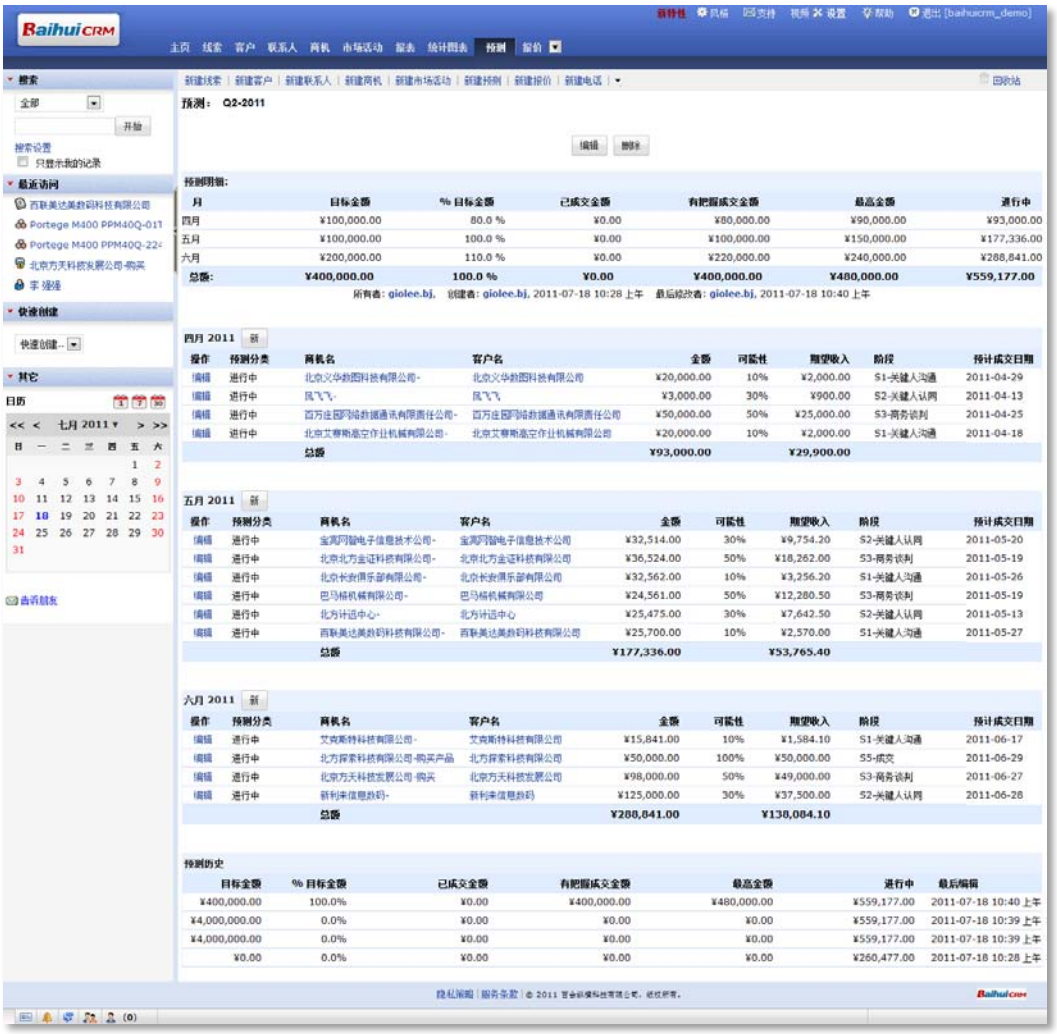
- 导出联系人到电子表格以作进一步的数据分析
- 通过百会 CRM Outlook 插件将 Microsoft Outlook 联系人同步到百会 CRM 中

销售任务&活动跟踪

- 百会 CRM 记录所有与客户相关的重要邮件，以便及时查询
- 在日历中方便快捷的记录所有客户的会议及电话预约等活动时间安排
- 用规范的销售流程管理日常任务
- 建立活动及任务，并关联对应的 CRM 用户、线索、商机和联系人
- 为周期性的活动设置定时循环机制，满足日程安排的需求

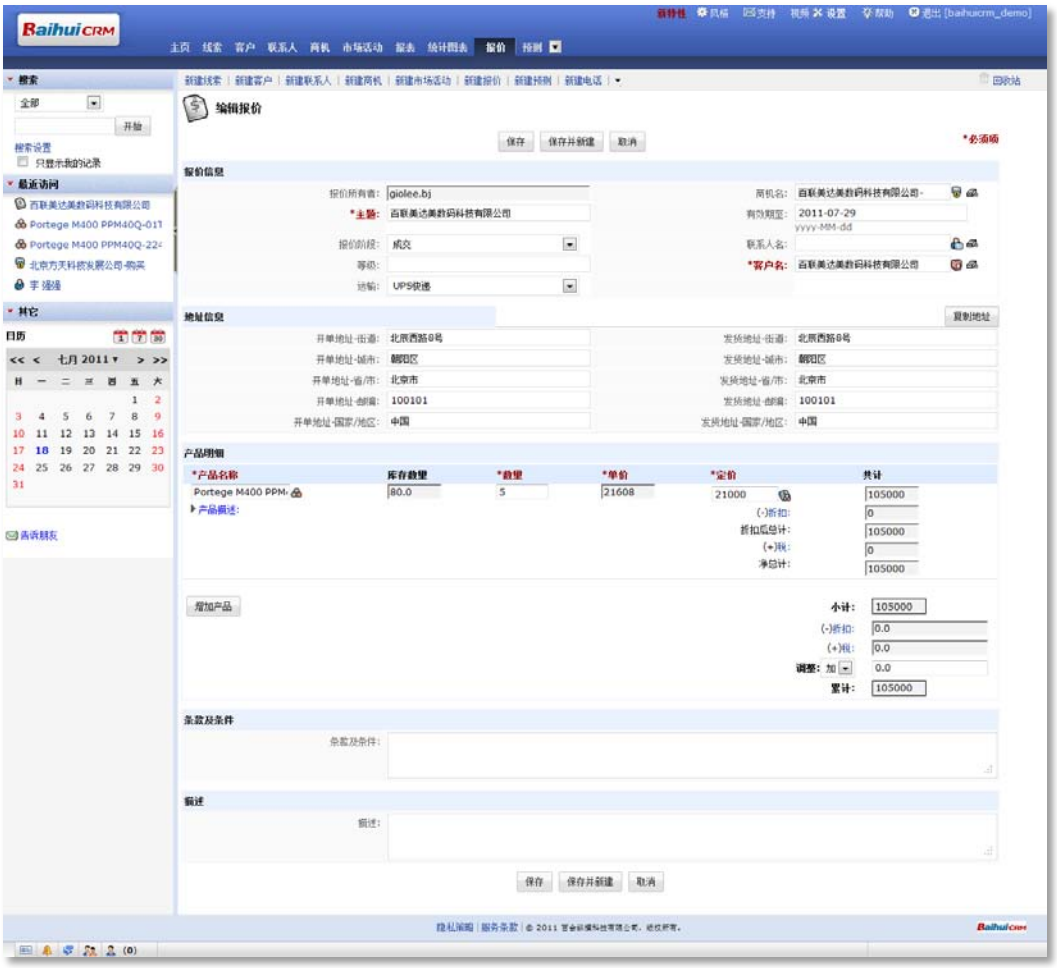
销售预测

- 预测企业每财年收入
- 员工财季/财年销售目标管理
- 通过数据分析预测下一季度收入
- 创建完全定制化的预测报表和统计图表



销售报价单生成

- 跟踪潜在客户未完成的销售订单
- 新建产品到报价单并可创建税款及折扣，自动计算小计和总计
- 针对不同的客户或行业对同一个产品设置不同的价
- 创建可轻松打印的报价单并可通过内嵌的邮件服务发送给潜在客户
- 对客户的不同需求定制不同的销售报价单模板



4.2 市场营销自动化

百会 CRM 通过各种渠道（如 Web 表单，导入线索数据等）提供线索、市场活动、电子邮件，促进公司的销售和市场营销活动的开展。

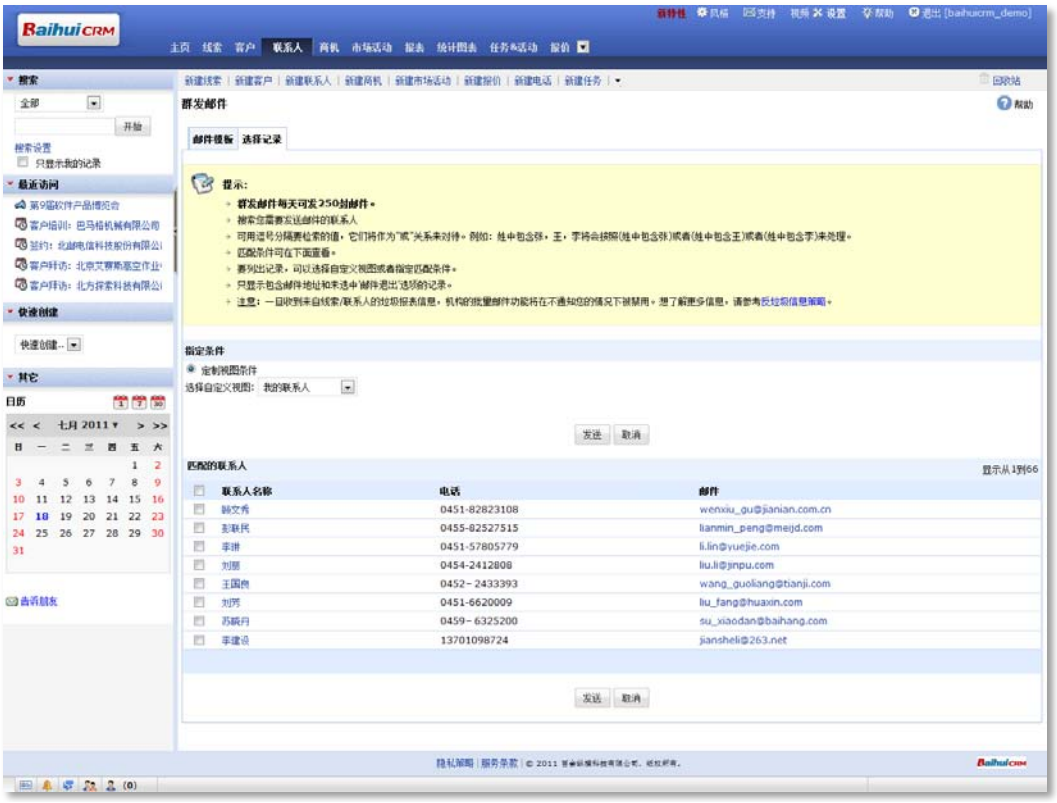
通过百会 CRM 的营销自动化管理,您可以有效地规划营销活动，进行邮件直销，跟踪营销支出，并优化潜在客户开发流程。此外，销售自动化中集成的市场活动管理模块，可帮助您的组织详细评估市场活动的效果、投资回报及有效性。

市场活动

- 通过区分不同的营销对象来规划市场活动和推动营销层次
- 通过线索和商机的获取数量及质量来定义营销活动的成功指标，并评估营销效率（投资回报率）
- 跟踪与营销活动相关的所有客户需求
- 跟踪与营销活动相关的销售流程

电子邮件营销

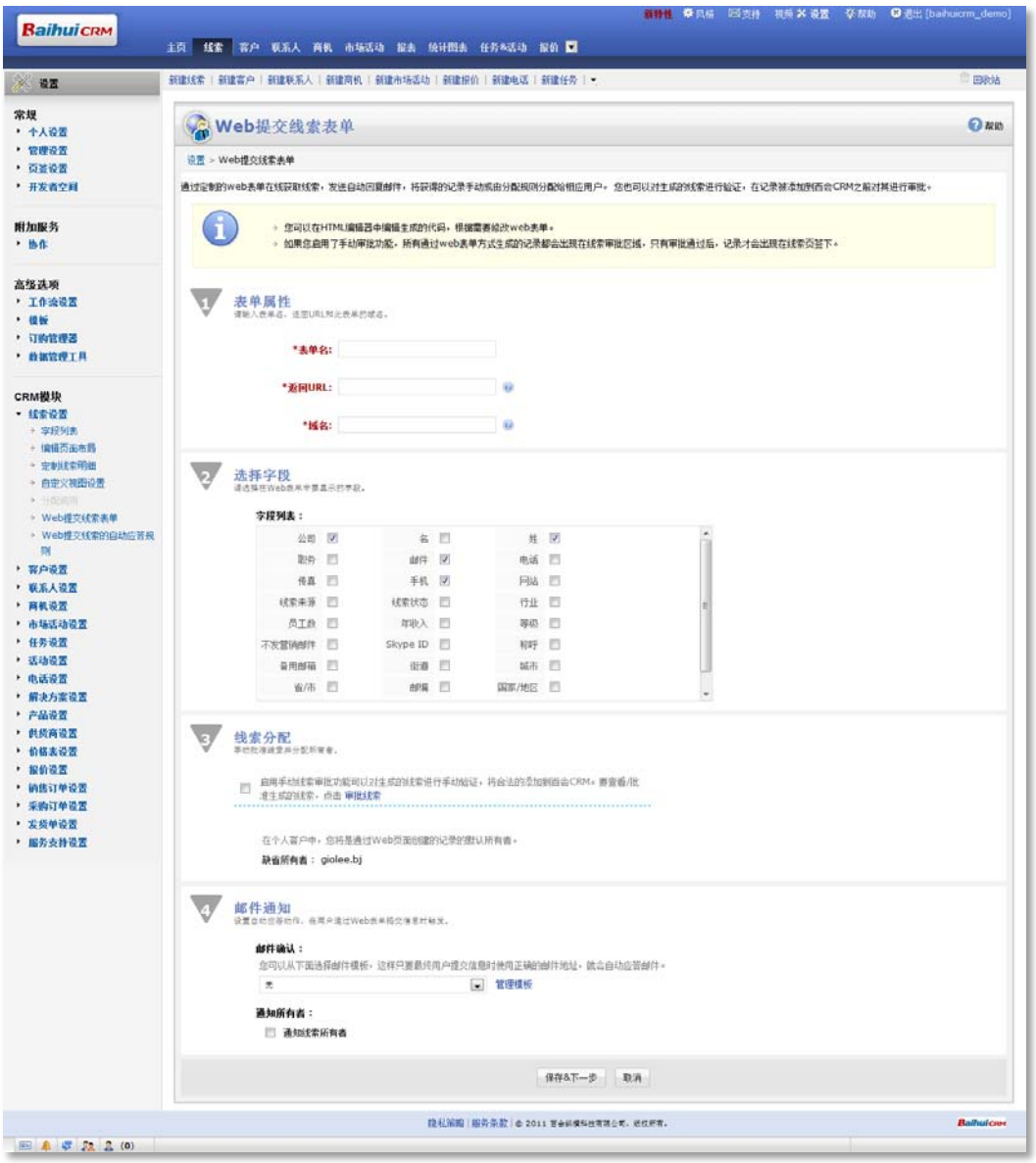
- 可以根据已有的线索、联系人和商机中的有关信息管理邮件列表
- 百会 CRM 系统提供富文本 HTML 编辑器直接创建批量发送邮件的模板
- 遵循 CAN-SPAM 反垃圾邮件法案，提供邮件退订功能
- 定时批量发送邮件至线索或联系人
- 通过对线索和联系人使用一系列的自动回复，管理长线的市场活动



线索生成

- 通过 Web 线索提交表单从您的网站直接获取线索
- 根据客户咨询问题的类型配置个性化的自动回复邮件
- 对网站上获取的线索进行审批并分配给相应的销售人员

- 根据不同的线索获取过程定制 Web 线索提交表单
- 从外部资源导入线索，比如 Web 下载、贸易展会、研讨会、直销邮件以及其他的市场活动获取的客户清单



管理营销联系人

- 在同一个系统中跟踪所有联系人及相关商机、销售活动等信息
- 从外部资源及其他业务系统中导入联系人
- 使用百会 CRM Outlook 插件实现百会 CRM 与 Microsoft Outlook 之间的联系人同步

评估营销效果

- 标准报表，如营销活动投资回报、联系人邮件列表、关键客户、按行业划分客户等，以便跟踪营销活动的效果
- 将报表保存到公开或私有的不同类型文件夹里，并设定用户对其的访问权限
- 基于 Flash 的交互统计图表，布局美观，页面载入快速
- 可自由定制的统计图表，有不同种类的柱状图、漏斗、饼状图和线图可供选择

4.3 客户服务与支持

百会 CRM 提供客户服务与支持管理（桌面帮助）等诸多功能，如服务支持（故障通知）、解决方案（知识库），基于工作流规则的服务支持分配与升级，轻松部署在线服务支持，快速解决客户问题，此外，百会 CRM 可以让客户将其请求发送到指定的电子邮件地址，并自动将客户电子邮件转换为服务支持。

服务支持与解决方案能让您的客户服务支持过程更加流畅，并可将销售与服务支持整合在同一个系统之内。整合销售与售前支持管理，帮助您更快地解决客户问题，从而提升客户满意度和忠诚度，同时增加交叉销售和二次销售的机会。

服务支持

- 根据公司的客户服务支持流程对客户提交的所有问题进行一对一的跟踪
- 通过电子邮件、电话或在网站上使用 Web 提交服务支持表单获得客户所需的服务支持
- 通过定义分配规则，将服务支持都分配给公司中对应的支持人员
- 基于工作流规则建立服务支持升级处理机制，从而创建更好的服务支持解决机制，提升客户满意度
- 根据每个不同的客户服务支持过程定制不同的服务支持模块，包括增加更多的定制区域，通过鼠标拖拽、改变列表视图而定制页面布局
- 定制服务支持报表及统计图表

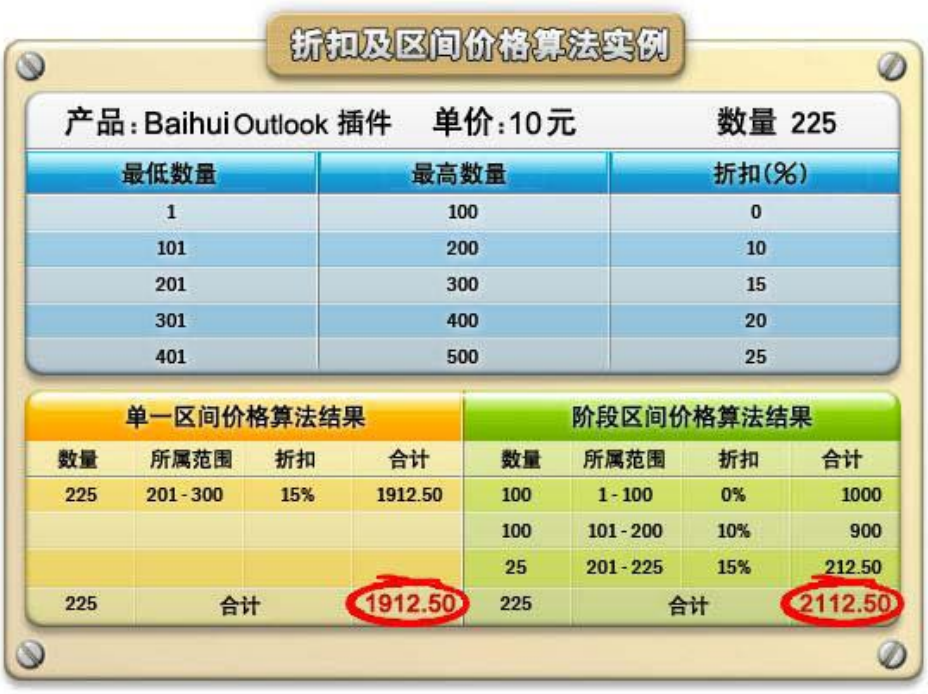
解决方案

- 以一种简单而集中的方式管理与产品相关的解决方案，用最少的成本和最短的时间找到最佳的服务支持解决方案
- 根据客户的建议与反馈定期更新解决方案模块
- 定制解决方案模块以满足您公司的知识库管理需求
- 定制知识库报表和统计图表

4.4 进销存管理

百会 CRM 扩展并超越了传统的 CRM 功能，通过将订单管理功能（如产品、价格表、供货商、报价单、采购订单、销售订单以及发货单）与销售相关的模块（如线索、客户与联系人以及商机）整合在一起，从而提供完全的销售周期管理功能并实现对进销存业务的处理。

有了百会 CRM 的进销存管理功能，您可实现售前与售后活动的无缝链接。还可帮助您跟踪从供货商那里采购货物和服务的情况。



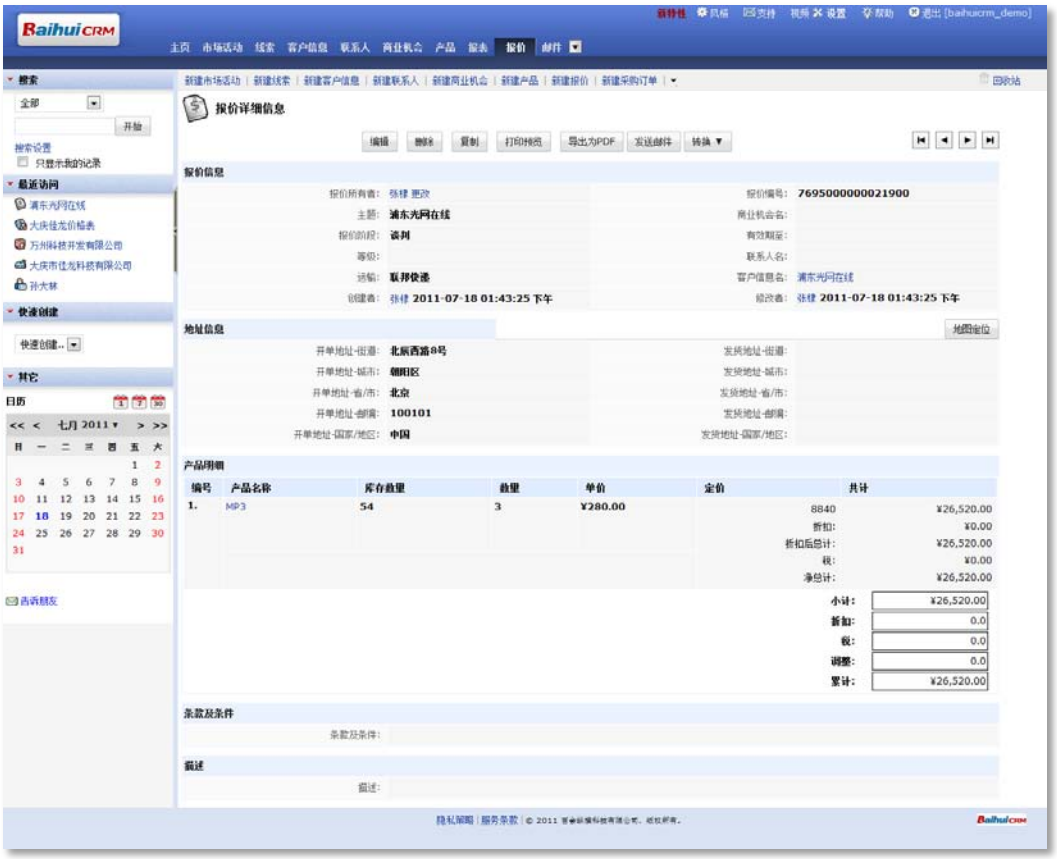
价格表-样例

产品与价格表

- 管理公司的产品信息，对每个产品进行分类,便于相应模块调用并查看
- 按您公司的不同要求定制产品页面的布局、字段以及相关的列表视图
- 可附多种产品说明文档，如营销资料、许可协议等
- 将产品信息导出到电子表格软件（如 Microsoft Excel、Open Office 等）中进一步分析
- 对应不同的客户或市场可创建多个价格表
- 提供多种折扣模式

报价单

- 可通过报价单列表查看、跟踪报价单的阶段
- 新建产品到报价单并可创建税款及折扣，自动计算小计和总计
- 针对不同的客户或行业对同一个产品设置不同的价格
- 创建可轻松打印的报价单并可通过内嵌的邮件服务发送给潜在客户
- 报价单可通过转换功能轻松创建销售订单和发货单
- 创建报价单时通过动态显示开单地址、发货地址、条款与条件等信息避免重复工作
- 可根据您公司的需求定制报价单模板

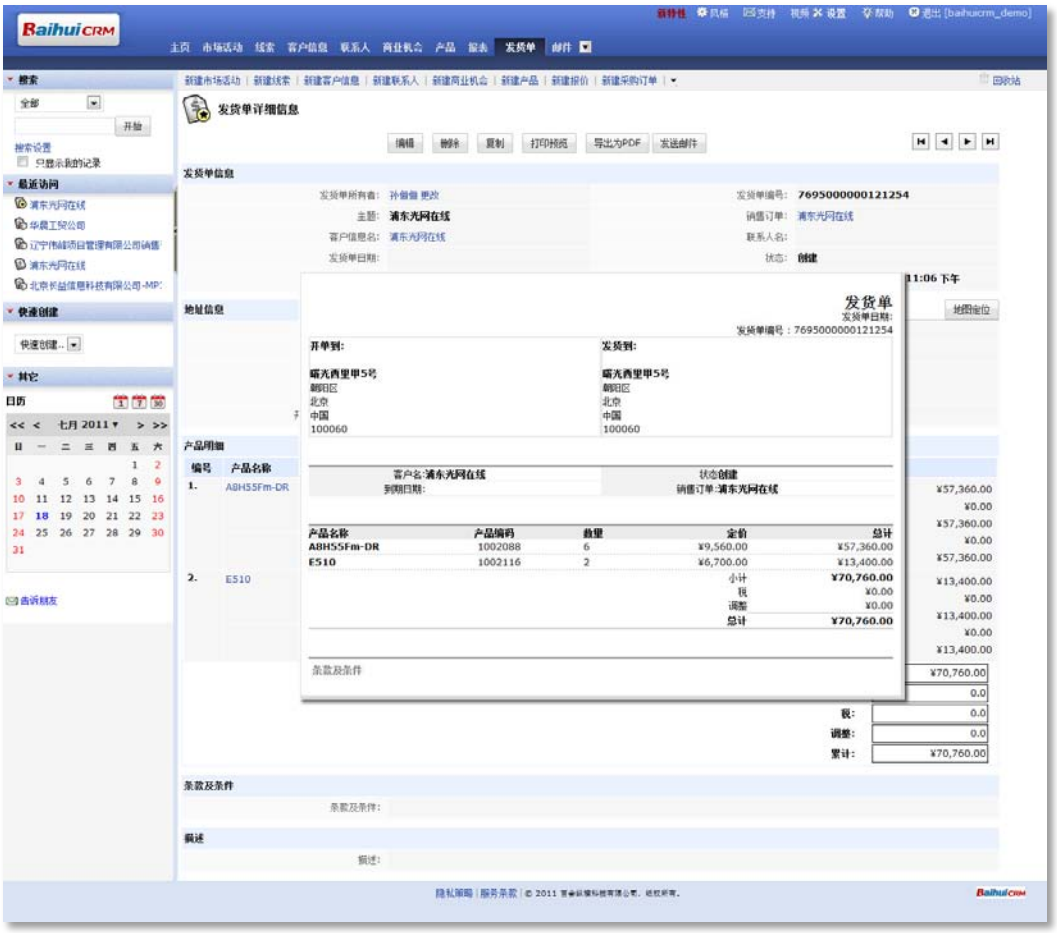


销售订单和采购订单

- 通过有机集成的方式让采购过程更加顺畅
- 通过订单列表跟踪、查看订单的状态
- 从供货商和客户信息中添加产品
- 通过订单与库存的无缝集成，实时管理库存
- 针对您的不同需求可定制不同的采购订单（PO）和销售订单（SO）模板
- 可通过销售订单的转换功能轻松生成发货单
- 创建订单时通过动态显示开单地址、发货地址、条款与条件等信息避免重复工作
- 订单新增产品条目并可创建税款及折扣，自动计算小计和总计
- 创建可轻松打印的采购订单和销售订单并可通过内嵌的电子邮件服务发送给潜在客户
- 可定期给公司的相关部门和人员报告库存信息，保证库存能够满足订单需求

发货单

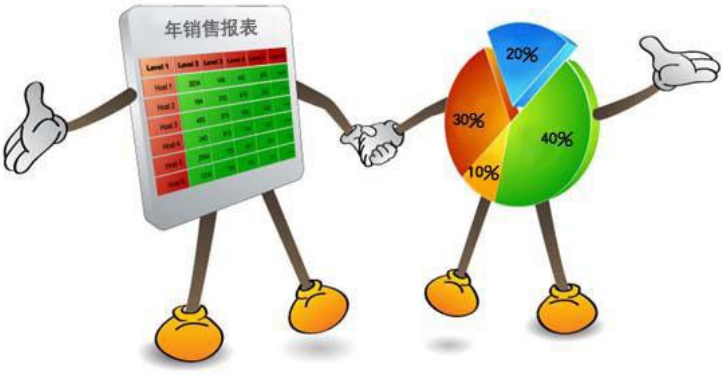
- 从发货单列表中跟踪、查看发货单状态
- 定制发货单打印布局，并为不同的产品线设置不同的发货单模板
- 可在发货单中添加产品项，自动更新小计、税、调整、累计金额
- 创建发货单时通过动态显示开单地址、发货地址、条款与条件等信息避免重复工作
- 通过内嵌的电子邮件服务将发货单发送给客户



4.5 CRM 分析

百会 CRM 可为各模块提供灵活、可完全定制的报表，例如，支持多个模块的交叉链接、不同类型的布局、生成不同类型的图形、将报表保存为公共或私有文件夹中、定时自动生成报表并可通过邮件发送给目标用户（包括非百会 CRM 用户）。此外，还提供 40 余个标准报表供选择。

统计图表可以给出您公司的关键参数的实时快照，使用统计图表可以很方便地显现有关销售、市场、支持、库存等数据的对比、发展和趋势。百会 CRM 统计图表由一系列不同类型的以 Flash 技术动态生成的 2D 或 3D 图形构成，包括：柱状图、漏斗图、饼形图、线形图等。其中，独一无二的漏斗图，能直观地呈现销售管道中的不同阶段。



百会 CRM—销售报表与统计图表

报表

- 为销售、市场、客户支持、订单管理等相关模块提供 40 余个标准报表
- 支持多个模块间的交叉报表
- 可生成表格类型、摘要类型及矩阵类型报表
- 可利用统计函数（总计、平均数、最小值和最大值）进行数学运算
- 将报表保存为公共或私有文件夹中，可根据用户权限控制报表访问
- 定时自动生成报表，并将报表通过邮件发送给相关用户（包括非百会 CRM 用户）
- 支持以 PDF、HTML、XLS 和 CSV 格式导出报表

统计图表

- 基于 Flash 交互的统计图表有赏心悦目的页面输出和快速加载能力
- 可定制的统计图表支持：柱状图、漏斗图、饼形图、线形图
- 基于数据图表可进行深入的数据分析
- 在可定制的百会 CRM 主页上显示各种图表

4.6 基于角色的权限管理

百会 CRM 提供了一个企业级的基于角色的权限管理，当用户在使用诸如线索、客户、联系人、商机等 CRM 数据和模块时，可以控制用户的访问权限。基于角色的权限管理包括权限、角色、数据共享规则、字段访问设置和组等。

您可以通过角色设置对 CRM 各模块、数据管理工具、每个模块里的 CRM 记录和字段进行详细的权限设置。

基于角色的权限管理的流程图

使用角色和数据共享规则，您可以设置多级组织层次，并可以根据用户的不同角色控制数据级别的访问权限。

为组（也可称为团队）设置数据共享，这样同一部门或项目的用户之间都可以共享数据。

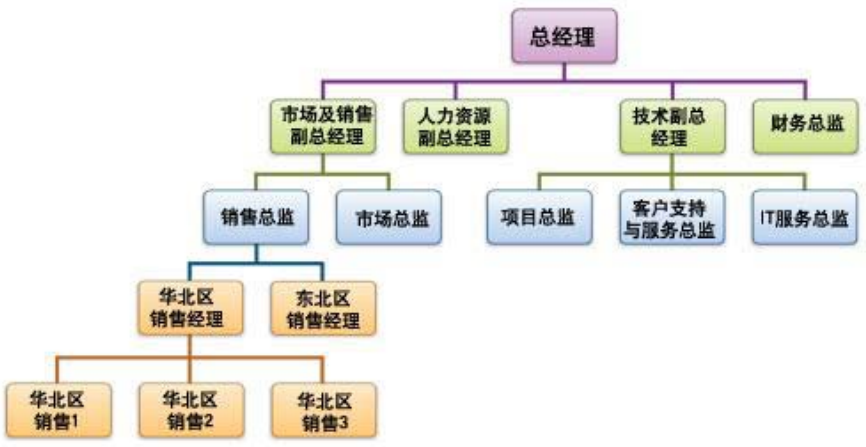
角色

- 对销售、市场活动、客户支持、订单及其他工作的角色进行权限管理
- 对数据和 CRM 其他工具进行权限管理
- 使用字段层安全机制对字段的访问权限进行控制，用户只可访问与其工作角色相关的字段

基于角色的权限管理

岗位

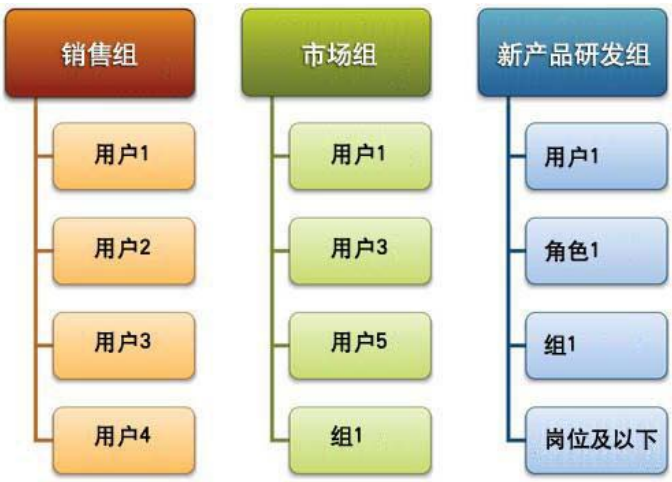
- 机构组织层次中，根据不同的工作岗位（CEO、经理、总监等），进行 CRM 的数据共享
- 常规访问权限，例如：在机构内部共享百会 CRM 数据时，设置私有、公开只读以及公开读/写权限
- 设置数据共享规则将访问权限赋予到其它岗位、及其下属和组
- 启用与同事共享数据选项，从而可以使拥有相同角色的用户可以彼此共享数据



基于角色的权限设置–公司组织架构示意图

组

- 基于权限、部门或用户的岗位架构来管理组（团队）
- 为组分配用户、角色及其下属和下级组
- 为组设置数据共享规则，从而使组中的用户有权限访问同样的数据

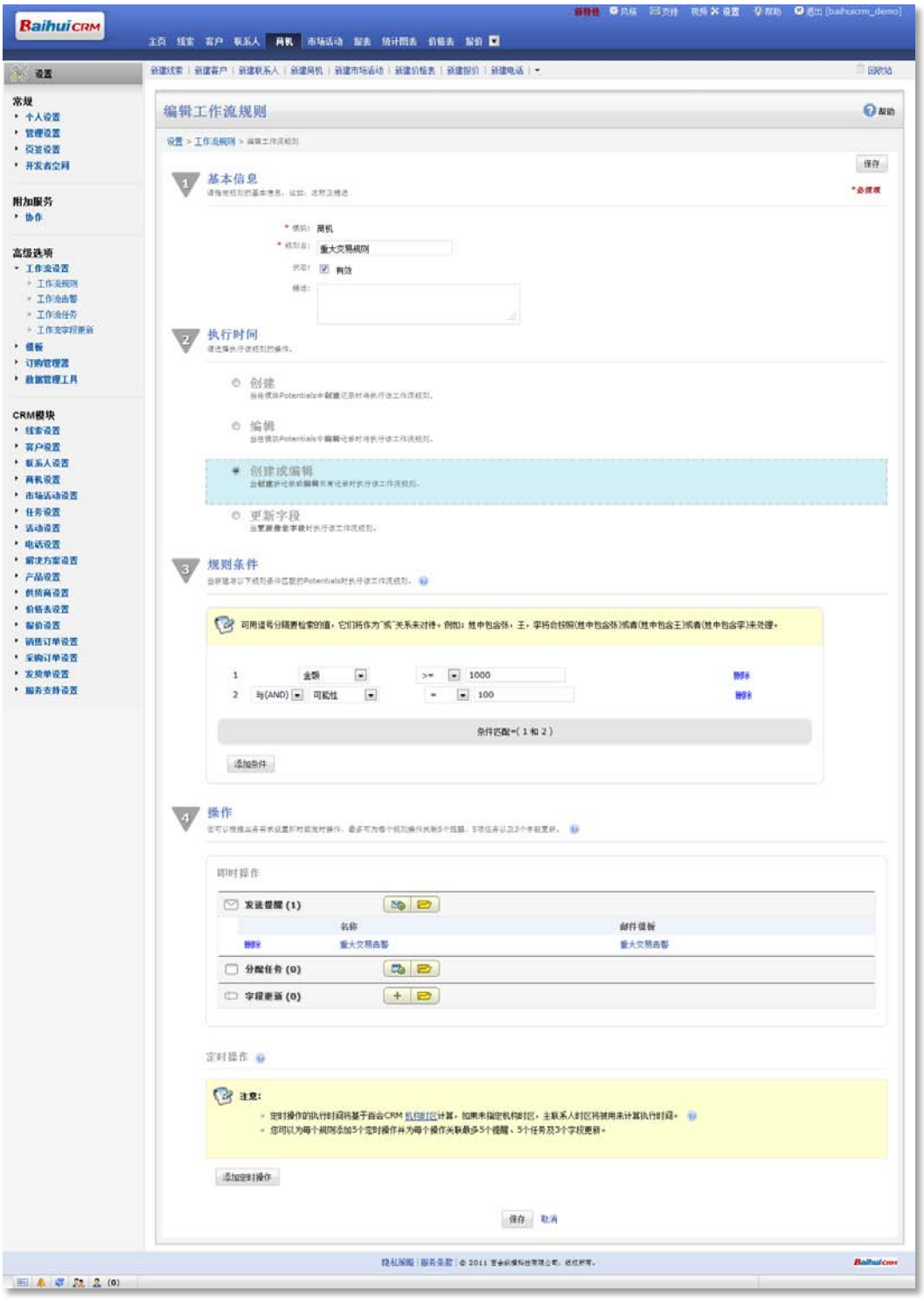


基本角色权限管理-组样例

4.7 工作流管理

百会 CRM 工作流管理可以自动推动您的销售、市场和服务支持过程。根据预先定义的一组规则，可以将客户记录自动分配给销售人员，或从一个销售人员转换到另一个销售人员。工作流管理的好处在于，通过在更新记录时消除许多不必要的操作来提高工作效率，通过标准化工作方法、减少操作成本来改进业务处理过程，从而优化过程控制。

在百会 CRM 线索管理模块启用线索分配规则，从而可以基于不同的标准（如区域、国家、公司等），将导入的线索或从网站提交的线索自动分配给相应的销售人员。另外一个工作流规则是在商机管理模块的重大交易告警。当成功完成一个交易的销售额或成单可能性满足一定条件时，便会触发此规则，向团队领导者和其他成员发送通知邮件。



主要特点

- 设置线索自动分配规则，将线索自动分配给相应销售人员
- 设置重大交易告警，当已完成或即将完成一笔重大交易时，发出告警
- 将活动（任务）关联到工作流规则。当记录的相关销售、市场、支持或订单页面被创建或修改时，为用户自动创建相关联的任务
- 使用预先定义的邮件模板设置邮件通知。在触发工作流规则时，预先定义的邮件通知将发送给相应的收件人

4.8 百会 CRM 集成 Email 功能

在利用 CRM 来管理您的客户关系时，实际上我们很大多情况下都是使用邮件和客户进行沟通，那么如何快速、简单地保证您与客户的往来邮件、沟通记录都能在 CRM 内记录下来并能与客户信息关联呢？百会 CRM 的邮箱功能可以自动地对您与客户之间的往来邮件记录进行跟踪。您不需要把邮件抄送或转寄给任何人，只需选择哪些邮件可以分享给您的团队还是只能自己阅读。

功能优势

- 在 CRM 中集中管理所有客户信息和电子邮件记录
- 客户的邮件沟通记录与 CRM 数据自动关联
- 方便快捷地与其他成员分享相关客户的邮件记录
- 在 CRM 系统里配置常用的、基于 pop 协议的邮箱来发送和接收邮件

功能特点

- 邮箱功能作为百会 CRM 一个功能模块供用户使用
- 无需退出百会 CRM 系统即可发送和接受所有的邮件，完全实现了 Outlook 的功能
- 与其他成员共享相关客户的邮件记录
- 利用邮箱功能可以方便快捷的了解与某一客户来往情况
- 能集成当前主流邮箱：例如：Gmail、Yahoo、Hotmail、126、163、Sina 邮箱等

4.9 Web 表单

Web 表单可以简化百会 CRM 获取网站访客相关信息的过程，它可以自动将信息导入百会 CRM，非专业的用户也可设计并发布自己的 Web 表单。

Web 表单的用途:

- 获取数据（访问者）信息
- 与网站访问者进行沟通

- 开展市场调查
- 解答用户疑问
- 产生在线销售的商机
- 在线反馈

Web 表单的优点:

- 无垃圾邮件：必填的域名项可过滤掉垃圾邮件，防止其进入线索生成过程
- 多表单：可创建多个 Web 提交线索表单，并可使其都处于激活状态
- 默认激活功能：在先前的版本中需要激活表单来收集线索，但在新版本中，表单默认为激活状态
- 与密码无关：更改密码不影响 web 表单生成

Web 表单运行的三个步骤：

1. **创建与生成**

   这是 Web 表单的第一步，百会 CRM 用户（管理员）新建 Web 表单页面，指定必填字段如表单名、域名和返回 URL，还要指定所有者，并定义工作流规则。表单创建后，将自动生成可编辑的 HTML 代码、最终将编辑完成的表单根据您网站的外观进行个性化设置并发布到您的网站上。

2. **提交**

   将 Web 表单发布到您的网站上之后，第二步操作决定了与网站访问者之间的交互。访问者填写表单信息并提交之后，网页会跳转到先前设定的返回 URL 页面，告知访问者提交信息成功。

3. **审批与分配**

   第三步决定了 Web 表单的所有者。访问者提交的相关表单进入百会 CRM 系统，等待审批。审批后，信息会指派给某个 CRM 用户（或按分配规则自动指派所有者），并且会自动发送通知邮件给访问者和 CRM 用户。

4.10用于第三方集成的 API 接口

百会 CRM 为第三方应用（如财务软件、ERP、电子商务、自助服务门户网站等）集成 CRM 模块提供了 API（应用程序接口）。通过百会 CRM API，您可以用 XML 或 JSON 格式提取 CRM 数据来开发新的应用或与已有的业务应用进行集成。因为百会 CRM API 是一种独立开发语言，因此可以使用任何开发语言（如 Java、.Net、C、C++、PHP 等）开发您的应用。

4.11手机 Web 应用

百会 CRM 手机 Web 应用（http://m.baihui.com/crm）能够让您使用移动终端（iPhone、Blackberry、Android 或其他手机等）的 Web 浏览器通过移动互联网随时随地使用百会 CRM，快速访问线索、客户、联系人、商机、任务、活动等模块。通过百会 CRM 手机 Web 应用，您将紧随时代潮流，无论身处何地都可以与您的团队协同办公，制定正确的商业决策。这也成为众多用户选择百会 CRM 的重要原因之一。

主要功能

- 通过线索、联系人、客户、商机、任务、活动等模块快速获取客户相关信息
- 可以为线索、客户、联系人增加任务、事件
- 创建、浏览、更新、删除相关数据记录
- 使用“地图定位”功能能够依据地址信息进行自动定位

- 可在联系人详细页面点击邮件地址发送邮件给该联系人
- 可在线索或联系人的详细页面，点击电话号码直接拨打电话

您可以使用一下移动终端访问百会 CRM 手机 Web 应用：

iPhone
以及 iPod Touch、iPad 等设备

Nokia
适用于 Symbian S60 3rd/5th Editions 等机型

Windows Mobile
适用于 6.x 以上系统版本

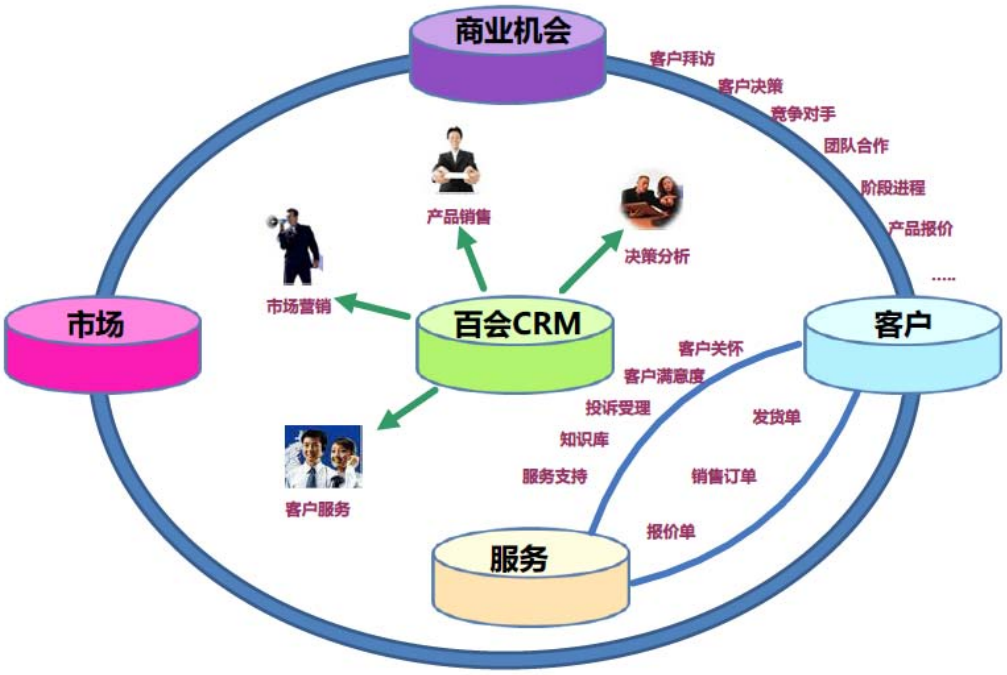
BlackBerry
适用于 Pearl，Curve，Bold，Storm 等机型

其他手机
具备手机浏览器，且可以浏览移动网络的机型

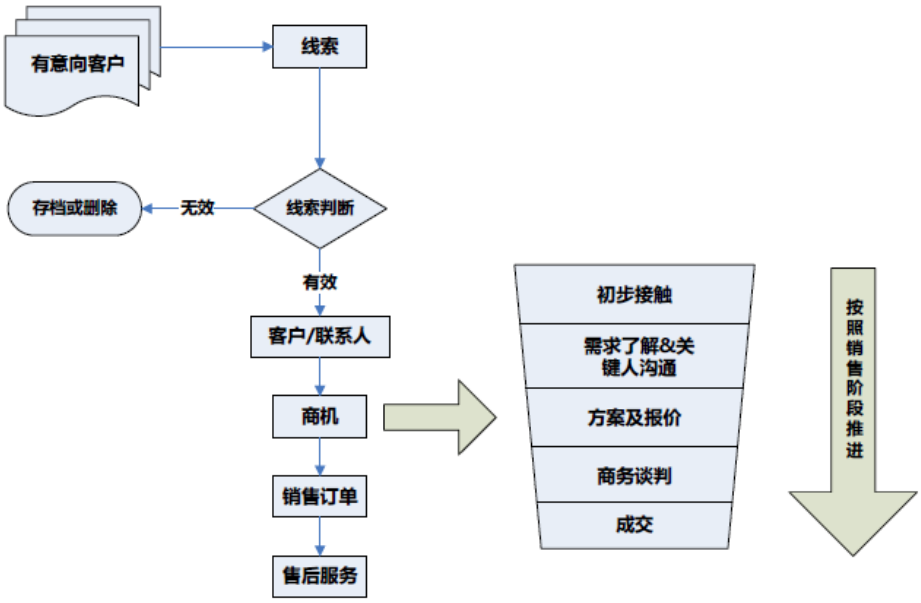
5 行业解决方案

1．产品销售+客户服务型企业解决方案（典型行业例如：IT 通讯、电子设备、医疗器械、房地产经纪、服务行业等）

- **企业需求描述**
  - 市场活动获得大量线索，但是客户转化率不高
  - 销售工作无法监控，销售任务能够完成但无法评估
  - 部分销售人员无法明确客户需求，无法洞悉有效商机，无法判断客户的真正目的，从而影响销售进度的推进，无法达成销售目标
  - 优秀销售人员能力无法复制，销售团队战斗能力无法提高
  - 客户服务质量无法量化，客户满意度无法保证
  - 市场费用投入方向无法决策，市场活动难以开展
- **解决方案示意图**



销售过程管理示意图



针对销售商机按业务特征来分阶段管理，并可设置每个阶段的关键工作和工作要求。根据每个阶段工作重点和里程碑事件推进销售过程的前进，同时保证工作的质量，了解和满足客户在每个阶段的需求，以此逐步完成成交的目的。

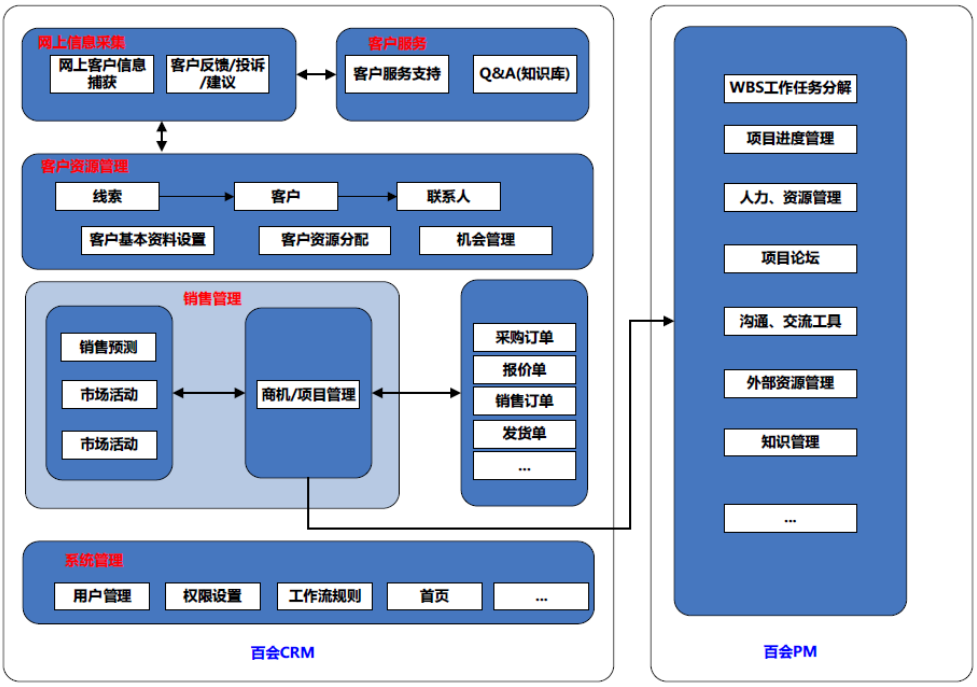
2．产品销售+项目管理型企业解决方案（典型行业：IT 集成商、广告公司、咨询公司等）

- **企业需求描述**

企业面临的困难来自于项目合作与协同和项目实施与控制两方面的管理，特别是需要明确项目的范围、预算、阶段、任务和成果，控制项目所需的人力、财力和物资资源以及项目的进程与质量，协调外包商工作，保持与合作各方的有序沟通并了解对项目的意见和建议，降低项目可能

的风险，保障能够最终交付让客户满意的项目成果。

- **解决方案示意图**



通过百会 CRM+百会 PM 不仅搭建销售运营管理平台，更加完美的实现项目合作与协同和项目实施与控制，保证了项目交付的进度和质量。

6 百会金牌用好服务

选择了百会 CRM，意味着您无需购买昂贵的服务器、软件、备份方案等等，而且我们将提供全程的优质服务。您只需专注您的业务开展，其他的事情就交给我们专业的支持团队来为您完成！

1、用好服务目标与口号

体验金牌品质，尊享成功服务！

资深售前、满意售中、成功售后。

2、什么是百会金牌“用好服务”

百会倾力打造，旨在提升客户使用水平和产品服务满意度的一个金牌服务标准规范。用好服务从售前了解咨询、售中设置使用、售后持续服务三个阶段，让客户不仅仅是会用，还要用好，创造价值得到收益。在使用百会产品过程中将“用好服务”核心理念贯穿于日常服务行动之中，这就是百会用好服务。

两层含义：

- 第一层：“用好服务”是指百会对“软件即服务”（SaaS：Software as a Service）模式的理解，以服务创品牌，为客户提供永无止境的“好服务”；

- 第二层：“用好服务”是指帮助企业熟知百会产品并很好的应用，解决企业实际问题，为企业创造价值，直至成功！

3、用好服务流程

资深售前

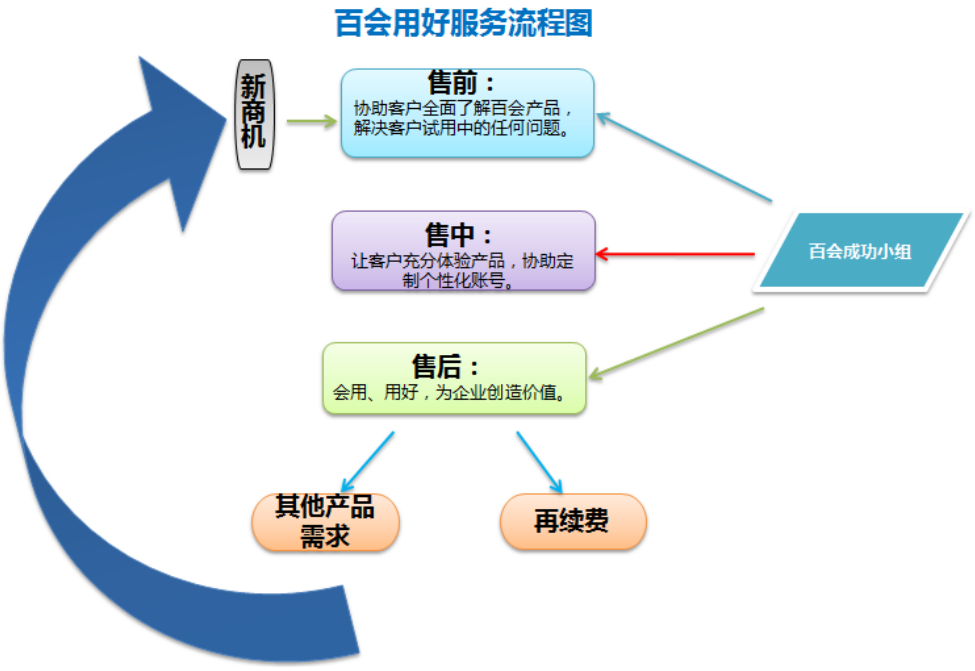
- 贴身式顾问服务，帮您了解产品功能、特点
- 通过 400 服务热线、service 邮箱、官方论坛等多种便捷方式为您解疑答惑，充分了解您的需求并提出方案建议

满意售中

- 提供有效解决方案，包括产品演示 Demo、操作指导、远程培训，让您体验产品价值，提前感受成功！
- 协助您设置账号以满足您自身行业、公司情况的多样需求

成功售后

- 百会客户成功小组为您提供全方位的指导帮助，包括行业方案、案例分享、产品培训等
- 定期回访了解您的需求、问题，及时提供解决方案，让企业会用、用好，为企业创造价值



4、售后 7 次回访

1) **实施评估**

评估实施效果，发现待办事宜，为客户提供持续性的实施服务；

2) **跟踪实施**

实施人员跟踪客户使用效果，根据使用者反馈问题，完善新需求、解决新问题；

3) **分析指导**

根据客户使用情况及公司特征，为客户提供成功经验及现状解决方法；

4) **实施见效**

经过一段时间的使用，了解系统是否给客户带来了一定的积极影响，跟预期还存在哪些差距，以此对后续服务方向进行调整；

5) **综合提升**

通过持续服务，协助客户综合提升各方面能力；

6) **综合进阶**

通过提供优质的经验分享，使客户企业各层面得到综合进阶；

7) **用好成功**

通过客服人员、实施顾问、销售顾问、百会全员的共同努力，结合从售前到售中、售后的全程服务，让客户真正会用、用好百会服务，最终为企业带来价值、让企业更成功。

5、服务 8 大保障

通过产品应用真正为企业带来效率、管理、营销、人员全方面的提升。我们将从以下方面为客户提供全方位的服务：

1) **“顾问式”服务**

从您第一次咨询开始，百会将为您提供各阶段的服务人员，服务人员将作为服务顾问为您耐心讲解产品，解答疑问！

2) **“多样沟通”支持**

400 热线电话（7×24）、百会论坛、 service 服务邮箱、远程培训、上门演示（限区域），让您无后顾之忧；

3) **“个性化”设置**

百会产品功能强大，应用众多，如何设置最适用？最便捷？我们与客户认真沟通并快速实施；

4) **“帮助中心”**

视频、音频、文档类的新手入门、常见问题、产品说明书等资料一应俱全，我们还将通过网络培训方式让您更轻松的熟知产品；

5) **成功服务**

我们客户成功团队将定期 7 次主动回访，了解您的困难与需求，为您提供全方位的成功支持，让管理思想根植应用，让应用体现价值，让价值转化为成功；

6) **“效果评估”报告**

与客户一起制定产品使用目标并为客户分析使用中存在的不足给予解决办法；

7) **“资讯”服务**

百会将定期把最新的产品资料、产品动态、应用技巧、最新功能等内容通过博客、微博、网站、官方论坛等多种途径提供给客户。我们不仅为企业提供高效的管理工具、销售工

具，更有持续的管理理念，与客户共享！

8) **“增值”服务**

针对不同客户的个性化需求，我们提供一系列的性价比高的增值服务，包括产品功能增值、百会其他产品、产品 VIP 服务增值等。

6、百会服务通道

通　道	地址/方式	备　注
400 热线	400-6789-909	提供 7*24 服务
在线客服	www.baihui.com	工作日 9:00 至 17:30
Service 邮箱	service@baihui.com	一个工作日内给予回复
Feedback 邮箱	feedback@baihui.com	一个工作日内给予回复
Crmhelp 邮箱	crmhelp@baihui.com	嵌于部分产品和表单中使用，不主动对外公开
官方论坛	http://bbs.baihui.com	一个工作日内给予回复
官方博客	http://blog.baihui.com	客服部职责是发布产品升级公告
在线 QQ	964633598	工作日 9:00 至 17:30
创造者 QQ	819902638	工作日 9:00 至 17:30
新浪微博	http://weibo.com/baihuiservice	客服部职责是发布产品升级公告

7 百会客户

8 联系我们

北京百会纵横科技有限公司

公司地址：北京市朝阳区北辰西路 8 号院北辰世纪中心 B 座 12 层

邮政编码：100101

全国客户服务电话(7*24)：400-6789-909

客户支持及建议：service@baihui.com

业务支持与合作：channel@baihui.com

我们的位置：